

【変更点（赤字部分）】 ・リエア相談窓口対応期間延長

修理会社 各位

発行 2022.8.17

更新 2023.12.15

ハイセンスジャパン株式会社

出張修理サービスセンター

エアコン 2022 年ローエンドモデル始動不良 修理対応のお願い

平素は格別のご厚情を賜り、厚く御礼申し上げます。

この度下記対象機種のエアコンをご購入のお客様に対して量販店各社から添付の DM が発送されます。お客様から弊社に入電がありましたら通常のエアコン修理と同様に修理のご依頼をさせていただきます。

下記の通りご対応をよろしくお願い申し上げます。

注意：ヤマダデンキ様モデル、ニトリ様モデルは、ハイセンス製であることを伝えないでください。ヤマダデンキ様、ニトリ様からハイセンスサービスが受託を受けて対応するスタンスですので、ご対応ご留意ください。

記

1、対象機種

ヤマダデンキモデル RIAIR(リエア)	YHA-S22M-W、YHA-S25M-W、YHA-S28M-W
ビックグループモデル amadama(アマダナ)	AT-HA2213-W
エディオンモデル	HA-S22EE1-W、HA-S28EE1-W、HA-S40E2E1-W
ニトリモデル	NTR-22E-W、NTR-28E-W、NTR-40E2-W
プロパーモデル HISENSE	HA-S22E-W、HA-S25E-W、HA-S28E-W、HA-S40E2-W

(換気機能付き機種は対象外)

プロパーモデルは DM 発送を予定していません。

2、DM 内容

別紙をご参照ください。

3、発生現象

・運転再開時、稀にフラップ(ルーバ)が開いてすぐ止まる (サービスコード 39)

「内部クリーン」、「熱交換器洗浄機能 (解凍洗浄・フリーズクリーン・氷解洗浄)」運転時の送風乾燥中にファンが回転しないがすぐにエラー表示が出ず、次回運転開始時に正常運転できない場合があります。

4、お客様からの入電 (受付)

ハイセンスジャパン内に設けられた「臨時窓口コールセンター」に各量販店様向けの電話番号を設けて入電に対応します。

量販店様	お問合せ窓口	電話番号	対応期間
ヤマダデンキ様	RIAIR (リエア) 専用窓口	0120-277-588	2022年8月18日開始 2024年1月31日まで 以降ヤマダコールセンターへ転送
ビックグループ様	ハイセンスジャパン エアコン専用窓口	0120-655-833	2022年9月1日開始 2022年12月31日まで 以降はハイセンスサポートセンター -0120-835-111
エディオン様	ハイセンスジャパン エアコン専用窓口	0120-655-833	2022年9月20日開始 2022年12月31日まで 以降はハイセンスサポートセンター -0120-835-111
ニトリ様	ニトリエアコン専用 サポートセンター	0120-633-288	2022年9月30日開始 2023年1月31日まで

5、修理会社様への修理依頼

入電後 CRM にて受付を起こし、通常修理と同様に依頼をいたします。現在症状が発生しているか聞き取りした結果を記載してご依頼いたします。

指摘症状欄	症状発生状況
DMA	温度感高い：要求が高い（クレーム）により至急対応しなければならない案件。
DMB	通常選択項目：症状が発生しているか発生したことがあり、通常修理として対応が必要な案件。
DMC	症状はでてない：症状が発生してなく、現在使用に差し支えないため、お待ちいただける案件。

「DMA」「DMB」「DMC」のあとに数字表示されている受付は次の状態を表しています。

- 0：症状は出ていない・出ていたかわからない
- 1：症状が出たことがある
- 2：症状が出ている

DM 窓口ではアポイントのご連絡は受付 3 日程度と説明していますが通常修理と同様に依頼の翌稼働日中にお客様へアポイントをお願いします。特に「DMA」の案件は早期アポイントをお願いします。

受付時は CRM の訪問希望日が 9000/1/1 と入力されています。アポイント後は必ず訪問希望日に書き換えてください。量販店様への報告に使用します。

6、対応方法

販売店様により作業内容の表現方法が異なりますのでご注意ください。

(2022.9.20 現在)

対象モデル	回避方法説明	作業方法説明 (DM 内の表現)	完了伝票 記載文章
ヤマダデンキモデル リエアブランド	【既に症状発生中】 ・コンセントリセット （電源プラグを抜き、1 分以上経ってから挿し込みなおし。エラーデータがリセットされ、運転が可能になる。） 【回避方法説明】 ・内部クリーンを OFF に変更 ・フリーズクリーン洗浄※を使用しない ※モデルにより機能名称が異なります ヤマダモデル：フリーズクリーン ビック G モデル：解凍洗浄 エディオンモデル：解凍洗浄 ニトリモデル：熱交換洗浄	「点検及びファームアップした基板の交換」	「点検作業（基板交換）を実施いたしました」
ビックグループモデル アマダナブランド		「ソフトウェアのアップデート」	
エディオンモデル		「無償点検・修理」	
ニトリモデル			

7、部品一覧

部品を発注して持参してください。

		1	2	3
ヤマダデンキモデル	対象機種	YHA-S22M-W	YHA-S25M-W	YHA-S28M-W
	基板番号	K2101521	K2101523	K2101520
ビックグループモデル	対象機種	AT-HA2213-W	—	—
	基板番号	K2101521	—	—
エディオンモデル	対象機種	HA-S22EE1-W	HA-S28EE1-W	HA-S40E2E1-W
	基板番号	K2101521	K2101520	K2092608
ニトリモデル	対象機種	NTR-22E-W	NTR-28E-W	NTR-40E2-W
	基板番号	K2081221	K2035024	K2252177

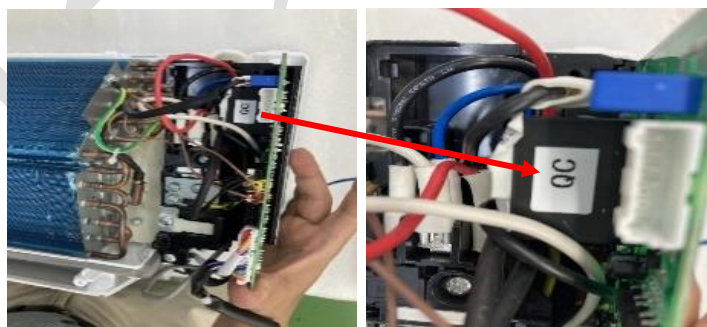
8、出張修理時の対応方法について

- A. 点検（基板交換）対応（ヤマダデンキモデル・ビックグループモデル）
- B. ソフトウェアのアップデート（エディオンモデル）
- C. 点検・修理（ニトリモデル）

いずれもコントロール基板（室内）を交換してください。

※改善部品はコントロール基板（室内）のリレーに「QC」または黒丸、青丸のシールが貼られています。

完了伝票記載文章は「室内機基板交換を行いました」とご記載ください。



D. 商品交換

苦情等により商品交換になる場合は商品交換対応をお願いします。

通常修理と同じく商品交換申請を FAX してください。（コールセンターからの商品交換依頼時は FAX 不要です）なお、交換用の商品はソフトウェアアップデート済みの製品を出荷いたします。

【一部の協力店様のみ】

基板を交換せずに専用の治具を使いソフトウェアのアップデートを行った場合は完了伝票記載文章は「室内機ソフトウェアのアップデートを行いました」とご記載ください。

9、作業完了報告書

作業完了した旨を修理完了報告書に記載のうえお客様に控えをお渡してください。
また拠点控えをハイセンスに提出してください。

10、帰社後の対応

交換したコントロール基板（室内）は再利用致します。即時ハイセンス関西 SC 部品課にご返却をお願いします。同日に発送する部品は段ボール箱やエアキャップでまとめてできるだけ 1 梱包でお送りください。

11、CRM 完了入力

コードは以下の通り選択してください。DM のお客様以外も同様の入力となります。

本作業を含む場合は複数個所同時修理であっても「障害項目」と「位置コード」と「故障原因コード」は下記を必ず選択してください。

量販様本部への完了報告に使用しますので速やかな完了報告をお願いいたします。

作業内容	障害項目	位置コード	故障原因コード	修理方法コード
起動問題対応のみ	11A0 電源入らない（電源入れてすぐ止まる、ルーバ閉まる、室内ファン不良）	G02 流行性品質問題限定	1 ソフトウェア不良（2022 年品質問題限定）	[特別対応のみ実施]
既に起動問題対応済み				[特別対応不要・確認のみ]
起動問題を理由とした商品交換				[本体交換（室内機）] または [本体交換（室内機＋室外機）]
起動問題対応済みだが同症状				[特別対応のみ実施]
起動問題対応済み、別症状	確認症状により適宜選択	不具合内容により適宜選択	不具合内容により適宜選択	技術料の高い方のコードを選択

※DM による受付時に別の不具合を指摘された場合は不具合箇所を診断・修理した際の修理方法コードを選択してください。なおこの場合も障害項目は上記を選択してください。

12、その他資料

別紙をご参照ください。

- ・エアコン室内機基板交換手順書
- ・社内資料回避方法説明
- ・FAQ

13、点検<コントロール基板（室内）交換>対応のお願い

今回の対応は基本的には室内機基板交換作業のみとなります。

各拠点様繁忙の事と存じておりますが、エアコン修理者以外の皆様にも修理対応にご協力いただきたくお願い申し上げます。

室内基板交換ですので、脚立、養生、プラスドライバ、ラジペンがあれば作業できます。
ご協力の程、お願いいたします。

以上

秘密

郵便はがき

料金後納
郵便

ヤマダデンキから、 オリジナルエアコン『RIAIR』に 関するお知らせとお願いです

- 中面をお読みください
- ご理解とご協力賜りますよう、お願い申し上げます

RIAIR専用窓口

フリーダイヤル(無料)

0120-277-588

※携帯電話・IP電話からのご利用いただけます。

【受付時間】9:00～18:00 **年中無休** ※土日祝日は
受付のみとなります。

2023年3月31日まで

差出人
(株)ヤマダホールディングス
〒370-0841 群馬県高崎市栄町1-1運付先
日本郵便(株)新越谷郵便局留ヤマダDM事務局
〒343-8799 埼玉県越谷市流通団地1-3-2

ヤマダデンキより 大切なお知らせ!

オリジナルエアコン『RIAIR』をお買い上げの
お客様へお知らせしております

必ずご開封ください

個人情報の取扱について

お客様からご提供いただきましたお名前・ご住所・お電話番号などの個人情報は、
該当内容に関わる対応以外の目的には使用いたしません。

すでにご対応をさせていただきましたお客様にも
このお知らせが届く事がございます。ご容赦の程、
何卒宜しく願い申し上げます。

水濡れ時は
よく乾かしてから
お開きください。

お客様各位

ヤマダオリジナルエアコン RIAIRをご使用のお客様へ

《お詫びとお願い》

平素はヤマダホールディングスグループをご愛顧いただき、
誠にありがとうございます。

このたび、弊社エアコンモデル

「YHAS22Mセット、YHAS25Mセット、YHAS28Mセット」に
おきまして、稀に運転再開時にルーバーが動いてすぐ止まる
可能性があることがわかりました。

お客様にはご迷惑をお掛けて誠に申し訳ございませんが、
右記の内容をご確認いただきますよう謹んでお願い申し上げます。

RIAIR専用窓口

フリーダイヤル(無料)

0120-277-5888

※携帯電話・IP電話からもご利用いただけます。

【受付時間】9:00～18:00 年中無休 ※土日祝日は受付のみとなります。

2023年3月31日まで



対象製品 **ルームエアコン 3モデル**
YHAS22Mセット、YHAS25Mセット、YHAS28Mセット

【対象のお客様】 2022年5月1日～2022年7月31日までに
弊社グループにて対象機種をご購入いただいたお客様

お客様へのご対応について

本対象製品をご使用のお客様には誠に恐縮ではございますが、その事象が発生した場合は、室内機の電源プラグを抜き、**1分以上経ってから**差し込みなおしてください。エラーデータがリセットされます。それでも事象(運転しない、本体タイマーランプが点滅する)が発生する場合は、エアコンの点検・修理をさせていただきますので、左記お問合せ先のフリーダイヤル窓口までご連絡いただきますようお願い申し上げます。弊社指定のエアコン修理業者がお客様宅にお伺いしてエアコンの点検及びファームアップした基板の交換をさせていただきますたく存じます。

尚、点検作業にお伺いするまでお時間を頂戴いたします点ご了承ください。
それまでは、以下の設定にてご使用いただくことにより通常通りご使用いただけます。

- ①冷房または除湿運転中にリモコンの「内部クリーンボタン」を押し、リモコン液晶画面に「内部クリーン」が表示されていない状態に設定してください。
 - ②「フリーズクリーン洗浄」をご使用にならないでください。
- 訪問までの間、この状態でご使用くださるようお願いいたします。

OPEN

ハイセンス製エアコン『Sシリーズ』をご使用のお客様へ

平素はエディオングループをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

このたび、ハイセンス製エアコン室内機「HA-S22EE1WS、HA-S28EE1WS、HA-S40E2E1W」におきまして、ハイセンスジャパン株式会社より以下内容の不具合発生について連絡がございました。

お客様にはご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございませんが、ご確認をいただきますよう謹んでお願い申し上げます。

ハイセンスジャパン株式会社

ハイセンス製エアコン『Sシリーズ』に関するお詫びとお願い

平素は、弊社製品をご愛用いただきまして、誠にありがとうございます。

この度、弊社が2022年4月から6月に製造しました、エアコン『HA-S22EE1WS、HA-S28EE1WS、HA-S40E2E1WS』におきまして、使用状況により運転開始後すぐに停止する可能性があることが判明いたしました。

つきましては、対象製品をお使いのお客様に今後も安心してご使用いただくために、お客様宅にお伺いの上エアコンの点検をさせていただきますので、誠に恐れ入りますが、裏面のお問合せ窓口へご連絡いただきますようお願い申し上げます。

点検時間は約1時間となります（基板のファームウェアアップデートを行います。）

お客様には、ご迷惑とお手数をおかけいたしますこと深くお詫び申し上げます。

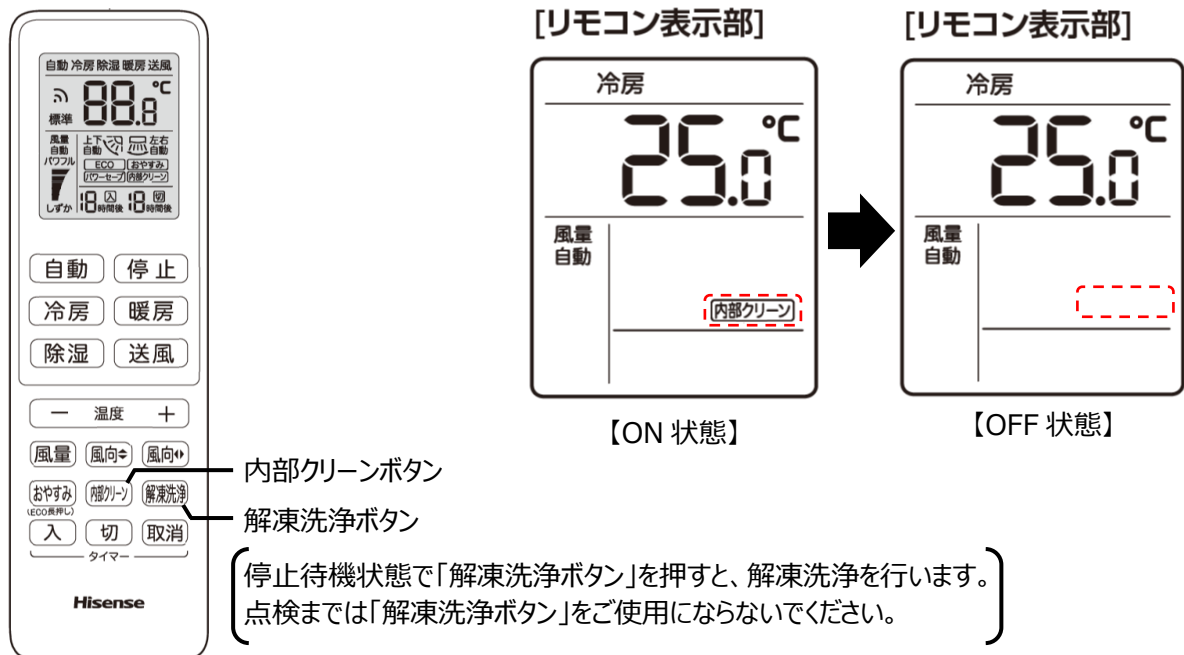
何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

※現在ご使用中に動作が止まった時の一時的な対応方法

大変お手数ですが、室内機の電源コンセントを抜き、**1分以上**経ってから差し込みなおしてください。その後点検で訪問させていただくまでは、以下の設定でご使用いただくことにより本不具合が発生する事なくご使用いただけます。

なお、コンセントが高所にある場合もございますので、作業の際は十分ご注意ください。

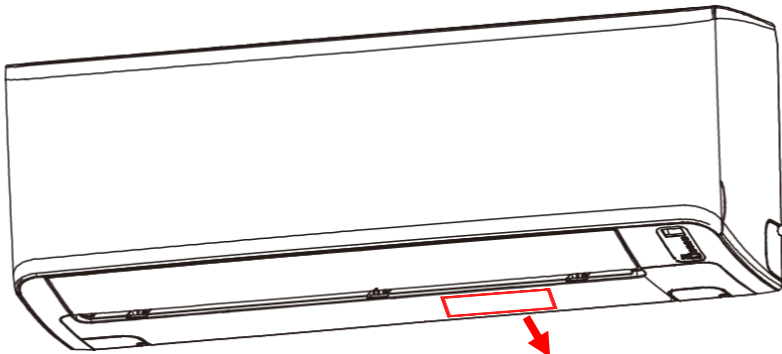
- ① 冷房または除湿運転中にリモコンの「内部クリーンボタン」を押して、リモコンの液晶画面に「内部クリーン」が表示されないように設定してください（内部クリーンOFF状態）
- ② 「解凍洗浄」をご使用にならないでください。



■対象製品

製品名 : エアコン

製品品番 : 『HA-S22EE1WS』, 『HA-S28EE1WS』, 『HA-S40E2E1WS』



品番は室内機本体の下部の銘板にてご確認いただけます。

Hisense ハイセンスルームエアコン				2022年製	日本国内家庭用
品番 HA-S22EE1-W				電源	単相 100V 50/60Hz
冷房・暖房兼用 分離型/空冷式/室内ユニット				最大電流	14.0A
	冷房	暖房標準	暖房低温	最大入力	1150W
定格能力	2.2kW	2.2kW	2.8kW	区分名	A
定格消費電力	530W	430W	980W	製品質量	8.5kg
運転電流	7.2A	5.6A		通年エネルギー消費効率	5.8(JIS C 9612:2013)
				  	ハイセンスジャパン株式会社
				MADE IN CHINA	

※ご確認が困難な場合は、下記お問合せ窓口までご連絡ください。

■お客様へのご対応について

本対象製品をご使用のお客様には誠に恐縮ではございますが、下記お問合せ窓口のフリーダイヤルまでご連絡いただきますようお願い申し上げます。

弊社指定のエアコンサービス担当者がお客様宅にお伺いの上エアコンの点検及びファームアップを行います。

なお、順次対応を進めて参りますが、点検作業にお伺いするまでにお時間を頂戴いたします点何卒ご容赦くださいようお願い申し上げます。

■お問合せ窓口

「ハイセンスジャパンエアコン専用窓口」

フリーダイヤル (無料) **0120-655-833**

※携帯電話、IP 電話からでもご利用いただけます。

《受付時間》

2022年9月～2022年12月31日

9時～18時 年中無休 (土日祝日は受付のみとなります)

2023年1月1日以降は0120-835-111 (ハイセンスサポートセンター) でお受けいたします。

■個人情報の取扱いについて

お客様からご提供いただきました氏名・住所・電話番号などの個人情報は、該当内容に関わる対応以外の目的には使用いたしません。

すでに対応をさせていただきましたお客様又は、該当製品をお持ちでないお客様にこのお知らせが届く事がございます。ご容赦の程、何卒宜しく願い申し上げます。

文書番号 法ク発2208xx - 034
文書日付 令和4年8月xx日

ハイセンスからの連絡内容

お客様各位

株式会社ビックカメラ
株式会社コジマ
株式会社ソフマップ

ハイセンス製「アマダナ」エアコンに関する お詫びとお願い

謹啓 平素はビックカメラグループ（ビックカメラ、コジマ、ソフマップ）をご利用賜り心より御礼申し上げます。

さて、弊社グループにてお買い上げ頂きましたハイセンス製「アマダナ」エアコンにつきまして、同社より稀に運転が停止する事象の連絡がございました。お客様には、お手数をお掛けし誠に申し訳ございませんが、右記のようにご対応頂きますようよろしくお願い申し上げます。

なお、この書面は、弊社グループにて対象商品をお買い上げ頂いたお客様にご送付させて頂いております。何卒ご了承頂きたく、重ねてお願い申し上げます。

今後ともビックカメラグループをご愛顧のほどよろしくお願い申し上げます。

謹白

《対応窓口》 ハイセンスジャパンエアコン専用窓口

電話番号：0120-655-833

（携帯電話・PHSからもご利用いただけます。）

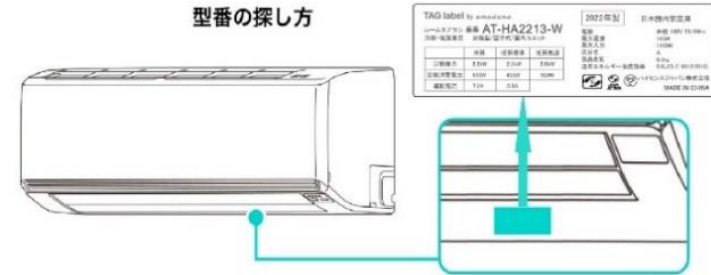
受付期間：2022年9月1日～2022年12月31日 9時～18時(年中無休)

上記期間以外は0120-835-111でお受けいたします。

本件に関するお客様の個人情報（お名前・ご住所・電話番号等）は、当該製品の点検・交換以外の目的には使用いたしません。なお、ご提供いただきました個人情報は弊社が定める個人情報保護方針に即し、厳重に管理いたします。

■対象製品：アマダナルームエアコン「AT-HA2213」

※対象製品の型番記載場所については下記をご参照下さい。



■内 容：エアコンアマダナモデル「AT-HA2213」におきまして、稀に運転再開時ルーバーが動いてすぐ止まってしまう可能性があることが判明いたしました。

■対 応：上記の事象が発生した場合は、室内機の電源プラグを抜き、**1分以上経ってから**差し込みなおして下さい。エラーデータがリセットされます。

それでも運転しない場合は、エアコンの点検をさせていただきますので、左記のフリーダイヤル窓口までご連絡いただきますようお願い申し上げます。同社指定のエアコン修理業者がお客様宅にお伺いし、エアコンの点検及びファームアップした基盤の交換をさせて頂きたく存じます。

尚、点検作業にお伺いするまでお時間を頂戴いたします点ご了承下さい。お伺いするまでの間、お手数ですがお手元のリモコンで下記1、2. の操作を合わせてお試ください。

※お試しいただくことで、通常通り運転（冷房・除湿）を開始いたします。

1. 『内部クリーンモード』の設定解除をお願いいたします。

【内部クリーン設定解除方法】冷房または除湿運転中にリモコンの「内部クリーン」ボタンを一回押してください。リモコン液晶表示画面に「内部クリーン」の表示が消え解除されます。

2. 『解凍洗浄モード』の機能のご使用をお控えいただきますようお願いいたします。

【停止待機状態のリモコン液晶表示画面に『内部クリーン』が表示されている場合】停止待機状態でリモコンの「停止」ボタンを一回押してください。停止待機状態のリモコン液晶表示画面に『内部クリーン』の表示が消え、解除されます。

2022年製エアコンに関するお詫びとお願い

お客様各位

平素より、弊社商品をご愛用いただき、誠にありがとうございます。この度、弊社2022年エアコン「NTRシリーズ」におきまして、運転開始時に稀に、起動後すぐに運転が止まるという症状が発生する可能性があることが判明いたしました。

お客様には大変お手数をおかけいたしますが、症状が発生いたしました場合、右の枠内の赤字で記載しております対応方法を、実施していただけますようお願い申し上げます。

お客様には、ご迷惑をおかけいたしますことを深くお詫び申し上げます。

弊社では、今後も品質の向上を目指し、よりご満足いただける商品の開発に取り組んでいく所存でございます。

お客様におかれましては、今後ともご愛顧のほどお願い申し上げます。

令和4年10月 販売者 株式会社 ニトリ
株式会社 島忠

■対象製品：ルームエアコン3モデル(2022年製造)

・NTR-22EW ・NTR-28EW ・NTR-40E2W

■対象のお客様

2022年4月11日～2022年8月10日までに
弊社にて対象機種をご購入いただいたお客様。

■お問い合わせ先：専用フリーダイヤル（ニトリアコンサポートセンター）

☎0120-633-288 ※携帯電話・IP電話からも
ご利用いただけます。

受付時間：午前9時～午後6時

（土・日・祝日は受付のみとなります）

2023年1月31日まで

【個人情報の取扱について】お客様からご提供いただきました氏名・住所・電話番号などの個人情報は、該当内容に関わる対応以外の目的には使用いたしません。既にご対応させていただきましたお客様にも、お知らせが届く事がございます。ご容赦の程何卒宜しくお願い申し上げます。

起動後に運転が止まる場合の対応方法

本症状が発生した場合は、一度、室内機の電源プラグを抜き、1分以上経過後にプラグを差し込み直し、再起動してください。
(エラーデータがリセットされます)

上記対応で解消しない場合、弊社指定のエアコン修理業者がお客様宅にお伺いし、無償点検・修理をさせていただきます。左記の専用フリーダイヤル窓口まで、ご連絡いただきますようお願いいたします。

尚、現在 点検・修理作業にお伺いするまでに、多少のお時間を頂戴しております。その間、以下の「一時的な対応方法」を実施していただくことにより、通常のエアコン機能は、ご使用いただけます。

点検・修理ご訪問までの 一時的な対応方法

運転が停止した際は、「内部クリーン」をOFFの状態及び、「熱交換洗浄」(氷解洗浄)運転を行わない状態にしていただくことで、エアコン機能をご使用いただくことができます。

- ①室内機の電源プラグを抜き、1分以上経ってから差し込み直します。
- ②電源が入りましたら、リモコン上に表示されている「クリーン」機能をOFFにします。「内部クリーン」ボタンを2秒長押しで表示が消えます。
- ③「熱交換洗浄」機能のご使用をお控えください。

お客様にご迷惑をおかけしておりますことを、重ねてお詫び申し上げます。

はじめに

修理点検をお待ちの間、次の2点にご注意いただくことで通常通りご使用いただけます。

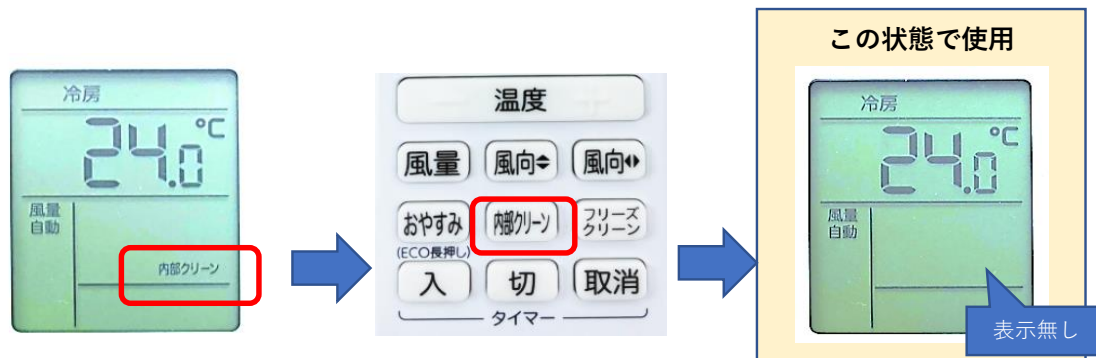
- ①冷房または除湿運転中にリモコンの「内部クリーン」ボタンを押し、リモコン液晶画面に「内部クリーン」が表示されていない状態でご使用ください。
- ②「フリーズクリーン洗浄」をご使用にならないでください。



説明1 (リモコンをその場で操作できるお客様へのご説明)

- ①-1 [冷房]または[除湿]のボタンを押してください。
- ①-2 液晶画面に「内部クリーン」と表示されている場合は[内部クリーン]ボタンを押すと表示が消えます。

お待ちの間は液晶画面の「内部クリーン」の表示が消えている状態でご利用ください。



- ② お待ちの間は[フリーズクリーン]ボタンを押さない様にしてください。ボタンを押さない限り機能は働きません。

エアコン停止中に[フリーズクリーン]を押すと液晶画面に「内部クリーン」と表示されます。表示された場合は[停止]ボタンを押してフリーズクリーンを中止してください。



説明2 (リモコンがその場に無いお客様へのご説明)

- ・お待ちの間は液晶画面に「内部クリーン」と表示されない状態でご使用ください。
- ・停止中に[フリーズクリーン]ボタンを押した場合は[停止]ボタンを押して中止してください。
- ・操作方法がわからない時はお手数ですがリモコンをご用意いただきましてご連絡をください。

はじめに

修理点検をお待ちの間、次の2点にご注意いただくことで通常通りご使用いただけます。

- ①冷房または除湿運転中にリモコンの「内部クリーン」ボタンを押し、リモコン液晶画面に「内部クリーン」が表示されていない状態でご使用ください。
- ②「解凍洗浄」をご使用にならないでください。



説明1 (リモコンをその場で操作できるお客様へのご説明)

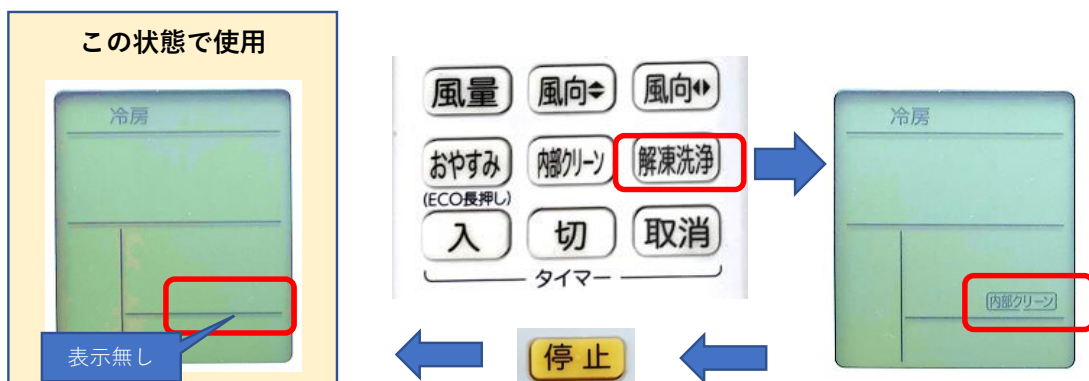
- ①-1 [冷房]または[除湿]のボタンを押してください。
- ①-2 液晶画面に「内部クリーン」と表示されている場合は[内部クリーン]ボタンを押すと表示が消えます。

お待ちの間は液晶画面の「内部クリーン」の表示が消えている状態でご利用ください。



- ② お待ちの間は[解凍洗浄]ボタンを押さない様にしてください。ボタンを押さない限り機能は働きません。

エアコン停止中に[解凍洗浄]を押すと液晶画面に「内部クリーン」と表示されます。表示された場合は[停止]ボタンを押して解凍洗浄を中止してください。



説明2 (リモコンがその場に無いお客様へのご説明)

- ・お待ちの間は液晶画面に「内部クリーン」と表示されない状態でご使用ください。
- ・停止中に[解凍洗浄]ボタンを押した場合は[停止]ボタンを押して中止してください。
- ・操作方法がわからない時はお手数ですがリモコンをご用意いただきましてご連絡をください。

はじめに

修理点検をお待ちの間、次の2点にご注意いただくことで通常通りご使用いただけます。

- ①冷房または除湿運転中にリモコンの「内部クリーン」ボタンを**2秒長押し**してリモコン液晶画面に「**クリーン**」が表示されていない状態でご使用ください。
- ②「**熱交換洗浄**」のご使用をお控えください。



説明1 (リモコンをその場で操作できるお客様へのご説明)

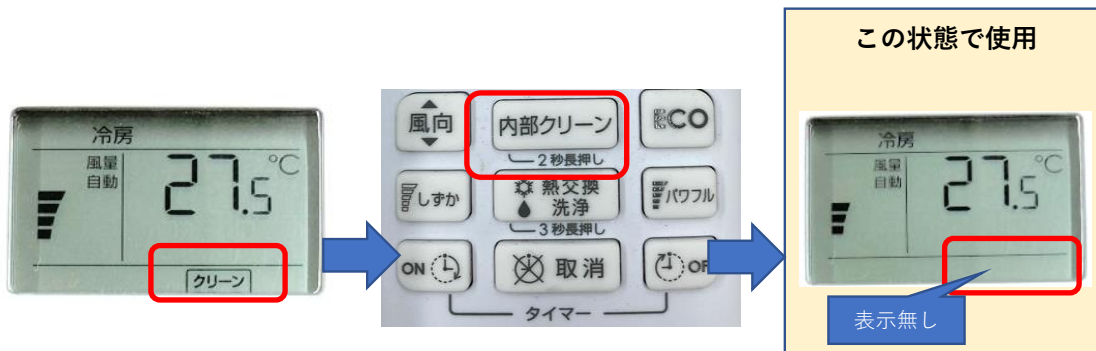
①-1 [電源]ボタンを押してください。

電源ボタン



①-2 液晶画面に「クリーン」と表示されている場合は[内部クリーン]ボタンを**2秒長押し**すると表示が消えます。

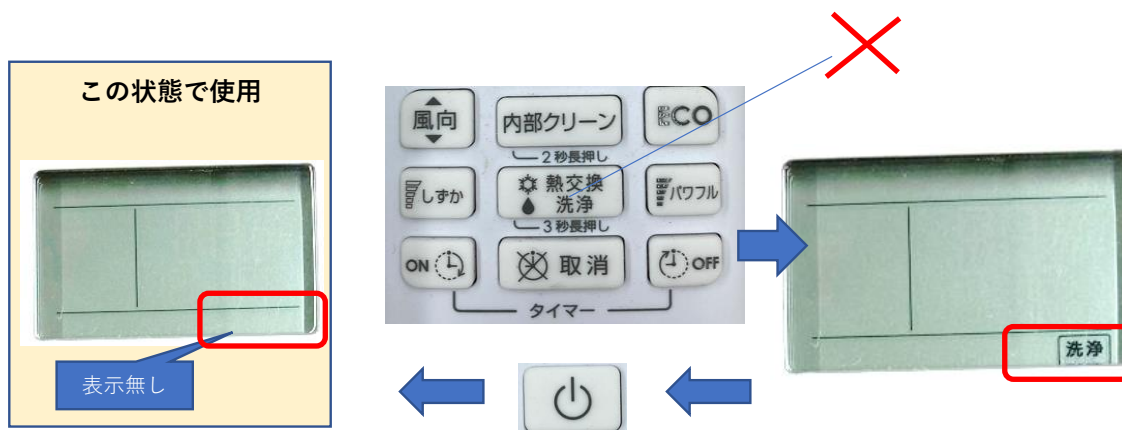
お待ちの間は液晶画面の「クリーン」の表示が消えている状態でご利用ください。



② **お待ちの間は[熱交換洗浄]ボタンを押さない様にしてください。**

ボタンを押さない限り機能は働きません。

エアコン停止中に[熱交換洗浄]を3秒長押しすると液晶画面に「洗浄」と表示されます。表示されている場合は[停止]ボタンを押して熱交換洗浄を中止してください。



説明2 (リモコンがその場に無いお客様へのご説明)

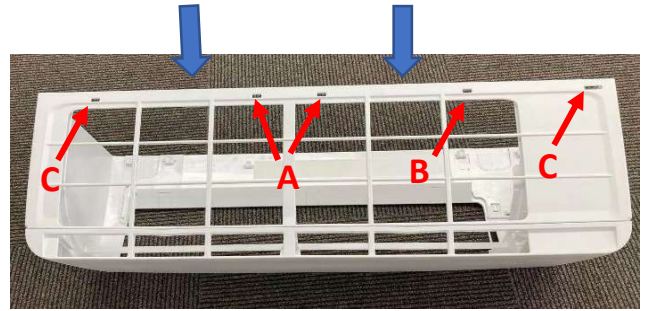
- ・お待ちの間は液晶画面に「クリーン」と表示されない状態でご使用ください。
- ・「熱交換洗浄」ボタンは押さないでください。押した場合は電源ボタンを押して中止してください。
- ・操作方法がわからない時はお手数ですがリモコンをご用意いただきましてご連絡をください。

◎説明用のため、壁に設置していない状態で撮影しています。

	作業内容
1	<p>フラップを開き、中央の軸を右から押す。 フラップをたわませながら左側の軸を外す。 左に引いて右側の軸を外す。</p> 
2	<p>吹出口下側のねじカバーを開け3個のねじを外す。 前面パネルを開け、吹出口上側の3個のねじを外す。</p> 
3	<p>右側の電装部フタのねじを外してフタをとる。 フタ上の室温センサを溝から外す。</p> 

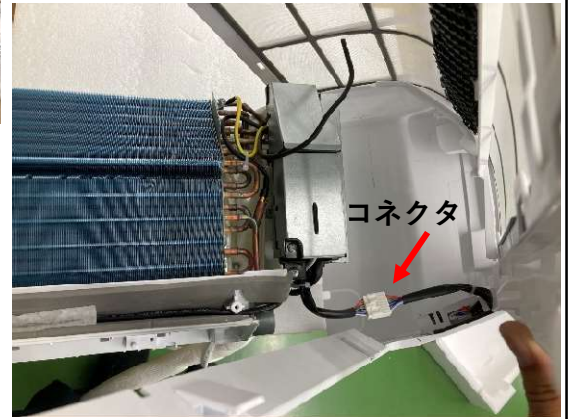
作業内容

- 4 本体カバー上の爪5カ所を裏側からはがすように外す。
青矢印の位置に下の写真のように指を挿し入れ、A、B、Cの順に外していくとやりやすい。



- 5 本体カバー側に表示器があるので、電装ボックスと接続しているコネクタを外す。

※左手で本体カバーを抱えて吹出口から右手を入れると楽。

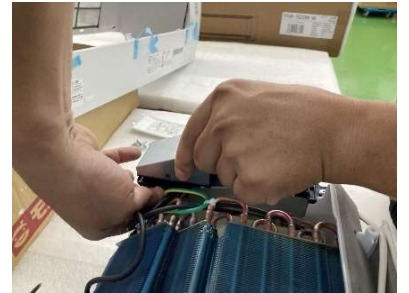


作業内容

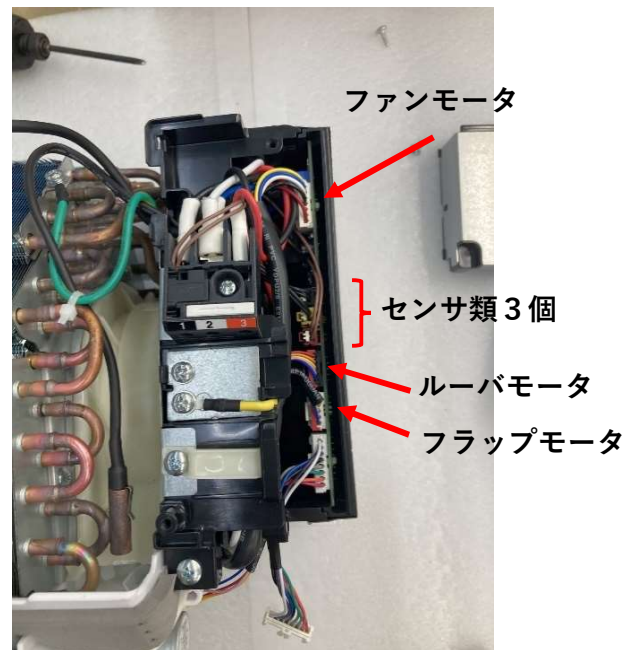
- 6 本体カバー側に表示器があるので、電装ボックスと接続しているコネクタを外す。



- 7 端子台カバーと電装ボックスフタのねじ各1個を外してフタをとる。電装ボックスフタは左側の引っ掛け爪を外す。

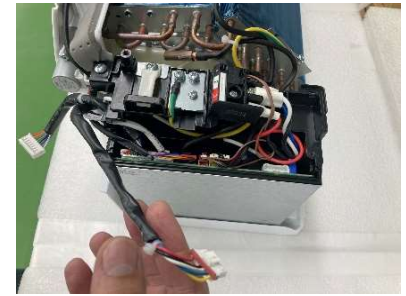


- 8 基板上的コネクタを外す。

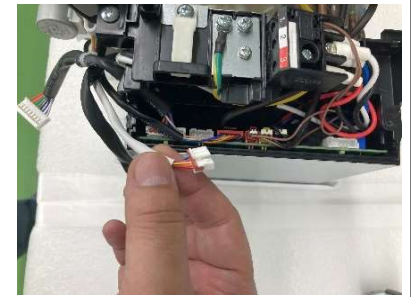
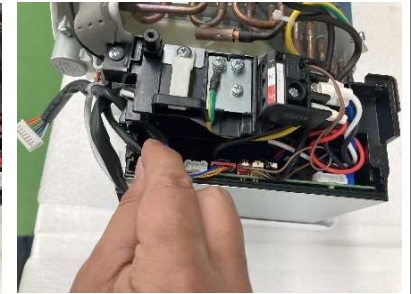
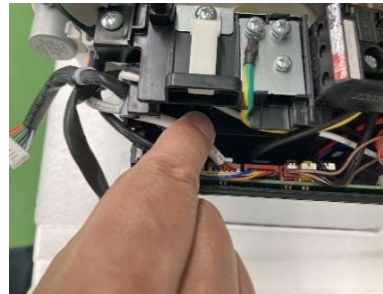


作業内容

- 9 ファンモータ線(太黒)を上の方から引き出し、コネクタを外す。
※ハーネスを挟んで固定している溝は2段になっている。



- 10 フラップモータ線(白)とルーバモータ線(黒)を下の溝から引き出し、コネクタを外す。
※コネクタのロックはキツ目なのでリード線を引ながらロック爪を押す。

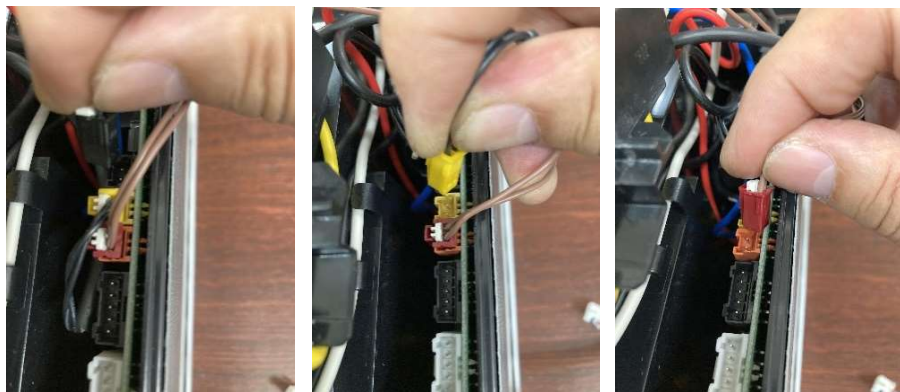


- 11 表示器のハーネス(太黒)を下の方から外す。



作業内容

12 センサ類3個を外す。

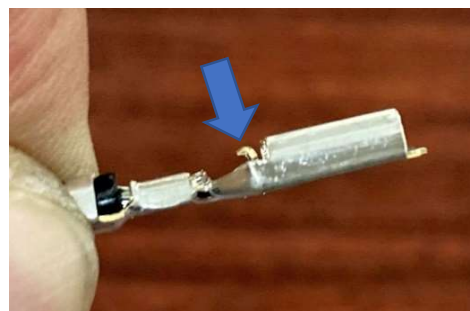
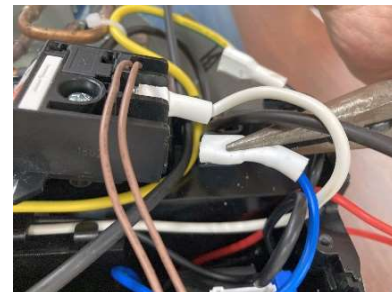


13 端子台の黒、赤、青のリード線を外す。
※ロック付のファストン端子なので、ロック部を
押しながら外す。

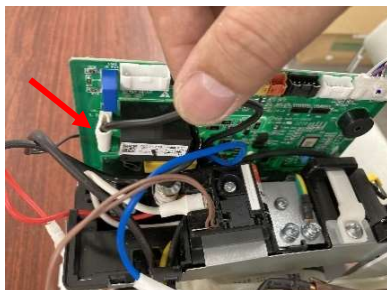
黒

赤

青



14 基板を半分引き出し、旗型ロック付きファストン端子を
外す。

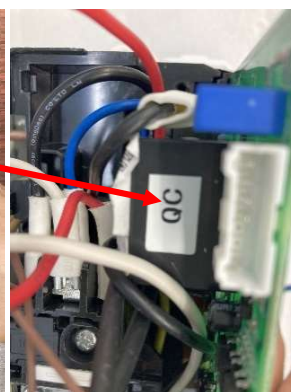
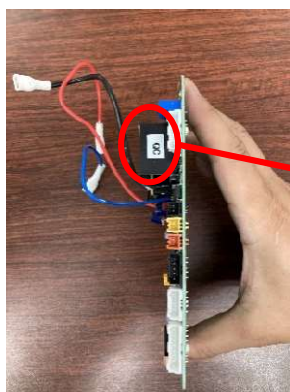


作業内容

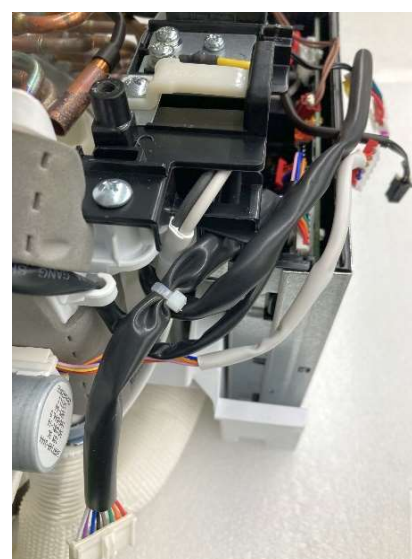
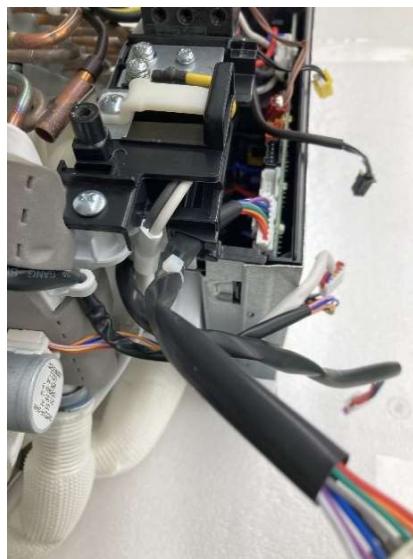
15 基板を外す。



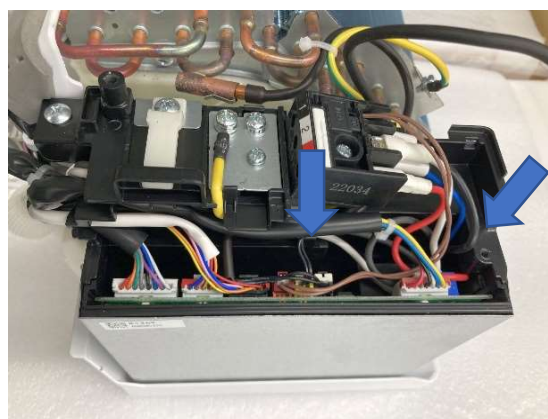
16 対策基板を電装ボックスに
挿入する。
※基板上的リレーに「QC」
の表示あり



16 各ハーネスの位置関係
表示器が一番上、次にモータ
一番下にフラップとルーバモータ



17 外す時の逆の手順で取り付ける。
端子台上のリード線やセンサ線を隙間に押し込む。

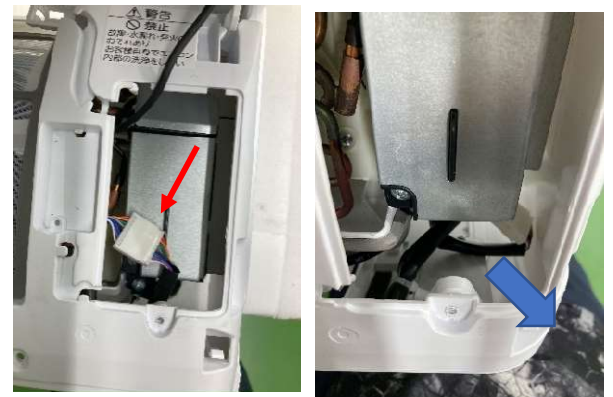


作業内容

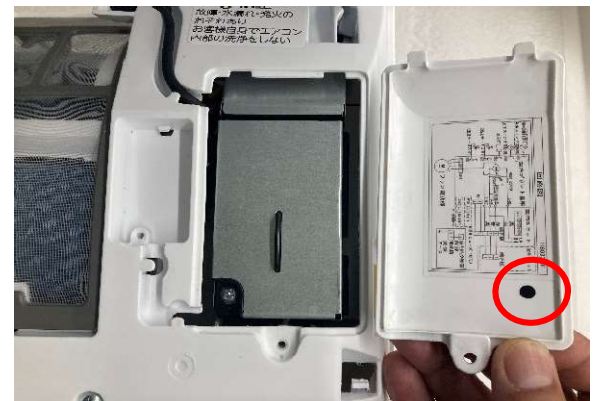
18 本体カバーを被せる際、室温センサを引き出しておく。



19 表示器ハーネスを挟まないように注意する。



20 電装部白いフタの裏にある回路図下に書換済みの印として黒丸シールを貼る。



21 運転確認

- 1) 電源コードをコンセントに挿し、リモコンで冷房または暖房運転をする。
→リモコン指示を受けない場合は、表示器のコネクタが正しく接続されていない可能性があります。
- 2) 運転開始後直ぐに室内機表示部のタイマーランプが点滅しないことを確認する。
→点滅する場合はセンサ等のコネクタ類が正しく接続されていない可能性があります。
- 3) リモコンの「風向」ボタンを押し、上下左右のルーバが動作することを確認する。
→動かない場合は各ルーバのコネクタが正しく接続されていない可能性があります。
- 4) 約3分後、冷風か温風が出ているか確認する。
→上記に異常無く冷温風が出ない場合は、その他の異常の可能性がります。
ハイセンス技術相談窓口にお問い合わせください。

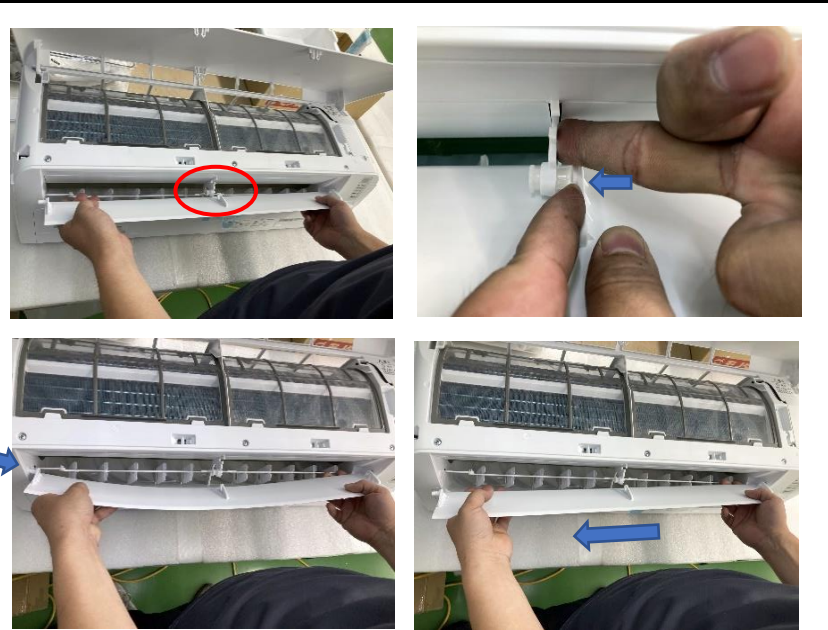
該当製品：

ハイセンスジャパン 品質管理部

NTR-22E-W、NTR-28E-W、NTR-40E2-W

◎説明用のため、壁に設置していない状態で撮影しています。

◎このページの写真は、ニトリモデル以外のものを流用しています。

作業内容	
<p>1 フラップを開き、中央の軸を右から押す。 フラップをたわませながら左側の軸を外す。 左に引いて右側の軸を外す。</p>	
<p>2 吹出口下側のねじカバーを開け3個のねじを外す。 前面パネルを開け、吹出口上側の3個のねじを外す。 *実際にはWiFiモジュールが付いています。</p>	

- 3 右側の電装部フタのねじを外してフタをとる。
フタ上の室温センサを溝から外す。

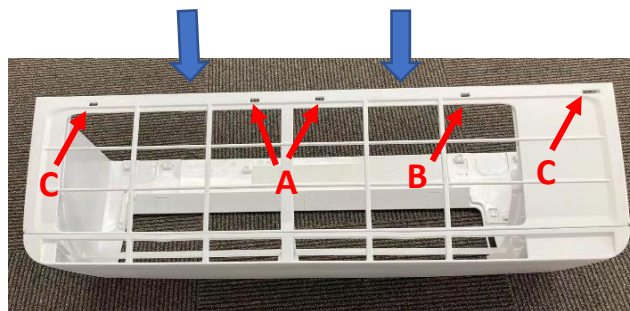


WiFiモジュール

***WiFiモジュールを外す必要はありません。**

作業内容

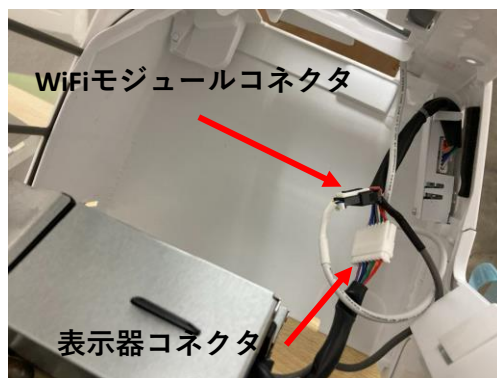
- 4 本体カバー上の爪5カ所を裏側からはがすように外す。
青矢印の位置に下の写真のように指を挿し入れ、A、B、Cの順に外していくとやりやすい。



- 5 本体カバー側に表示器とWiFiモジュールがあるので、電装ボックスと接続しているコネクタを外す。



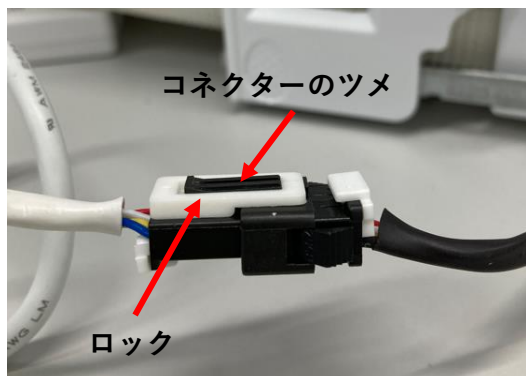
※左手で本体カバーを抱えて吹出口から右手を入れると楽。



(参考)

WiFiモジュールのコネクタの外し方

黒いコネクタのツメに白いロックがついていて外れ難くなっています。



白いロックの厚みが薄い方を持ち上げてずらすとロックが外れます。



先に白いロックを外すことで、コネクタのツメが解除できるようになります。



白いロックは、コネクタを外した後、元の位置に戻して下さい。

コネクタは、この状態で挿入することができます。

作業内容

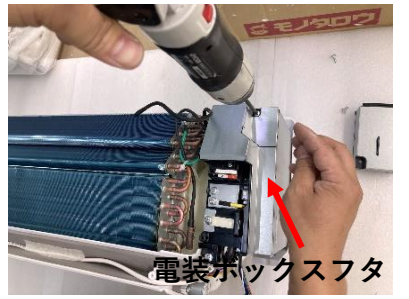
- 6 本体カバー側に表示器とWiFiモジュールがあるので、電装ボックスと接続しているコネクタを外す。

表示器コネクタ



- 7 端子台カバーと電装ボックスフタのねじ各1個を外してフタをとる。
電装ボックスフタは左側の引っ掛け爪を外す。

端子台カバー



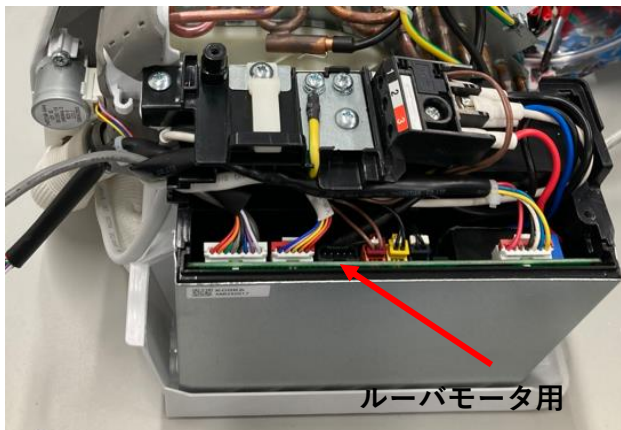
電装ボックスフタ



爪



8 基板上的のコネクタを外す。



ルーバモーター用
コネクタ (黒)

*ニトリモデルはルーバモーターはついて
いませんが、基板には黒のコネクタはついて
います。



ファンモーター

センサ類 3個

フラップモーター

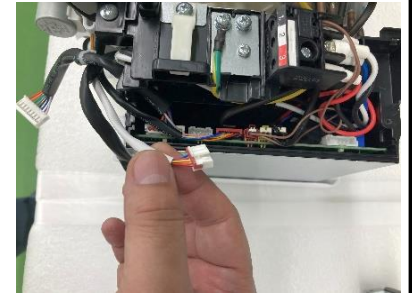
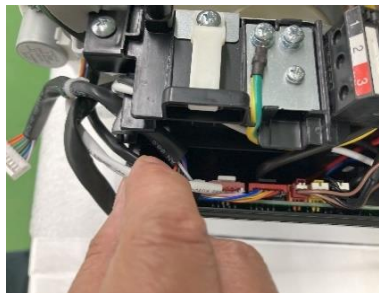
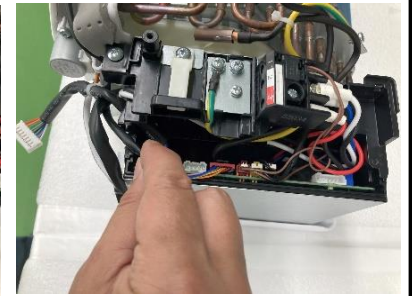
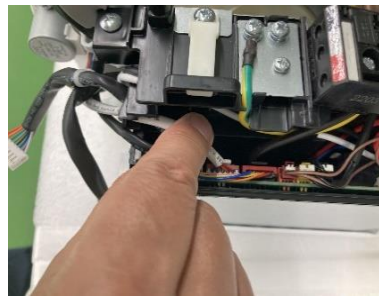
◎このページの写真は、一部ニトリモデル以外のものを流用しています。

作業内容

- 9 ファンモータ線(太黒)を上の方から引き出し、コネクタを外す。
※ハーネスを挟んで固定している溝は2段になっている。



- 10 フラップモータ線(白)を下の方から引き出し、コネクタを外す。
※コネクタのロックはキツ目なのでリード線を引きながらロック爪を押す。

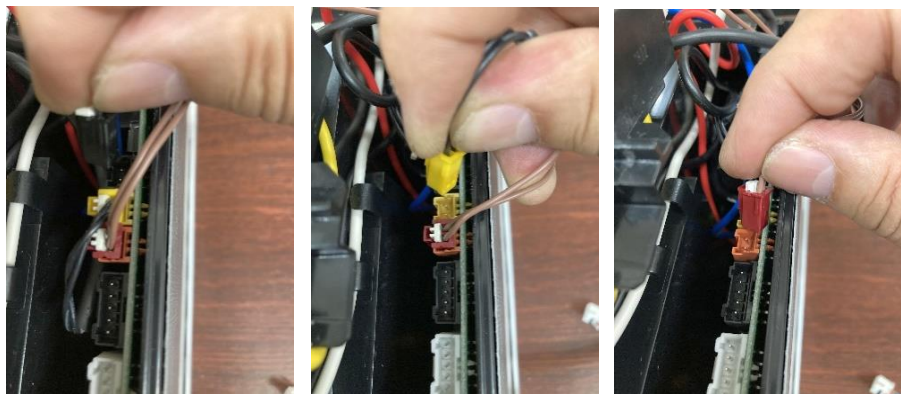


- 11 WiFiモジュールのハーネス(灰)と表示器のハーネス(太黒)を下の方から外す。



作業内容

12 センサ類3個を外す。



13 端子台の黒、赤、青のリード線を外す。
※ロック付のファストン端子なので、ロック部を
押しながら外す。

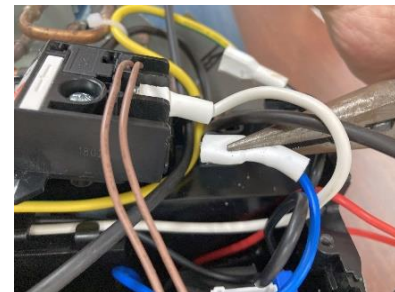
黒



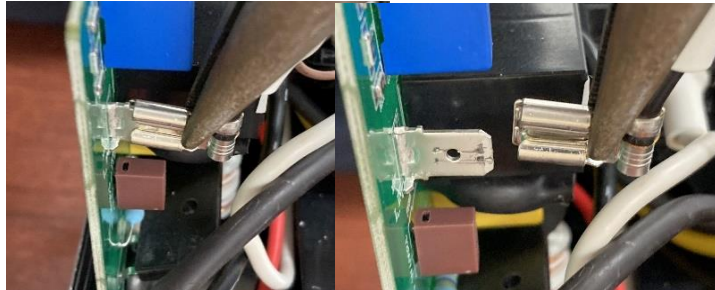
赤



青



14 基板を半分引き出し、旗型ロック付きファストン端子を
外す。



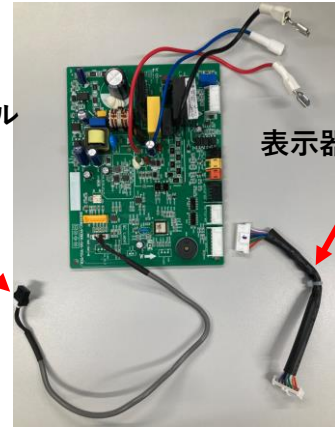
◎このページの写真は、ニトリモデル以外のものを流用しています。

作業内容

15 基板を外す。



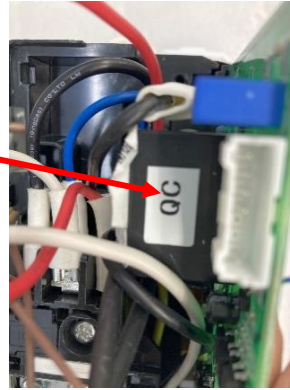
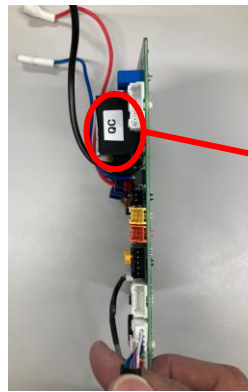
WiFiモジュール
ハーネス



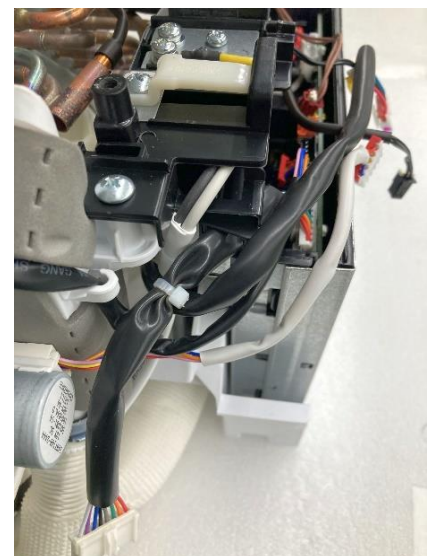
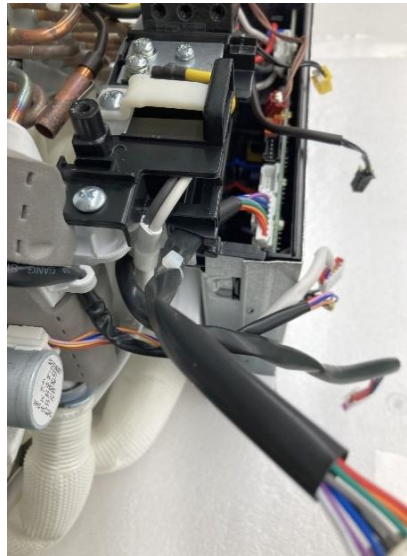
表示器ハーネス



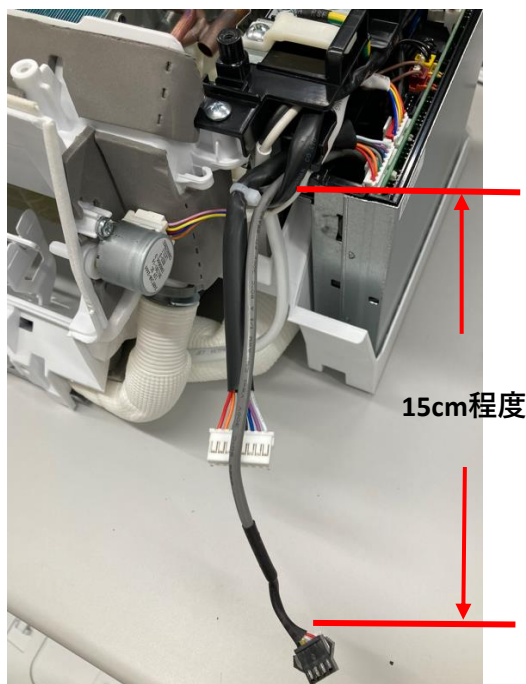
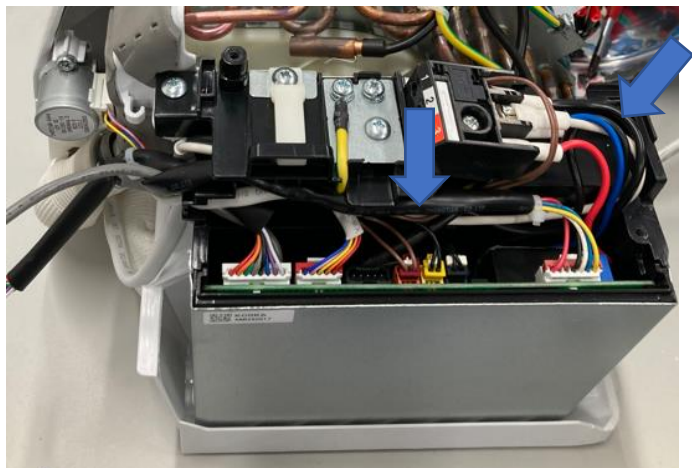
16 対策基板を電装ボックスに
挿入する。
※基板上のリレーに「QC」
の表示あり



16 各ハーネスの位置関係
表示器とWiFiが一番上、次にファン
モータ、一番下にフラップモータ



- 17 外す時の逆の手順で取り付ける。
端子台上のリード線やセンサ線を隙間に押し込む。



* WiFiモジュールハーネスの長さの目安
電装ボックスの端から15cmくらい

◎このページの写真は、ニトリモデル以外のものを流用しています。

***実際にはWiFiモジュールが付いています。**

	作業内容
18	本体カバーを被せる際、室温センサを引き出しておく。 
19	表示器及びWiFiモジュールのハーネスを挟まないように注意する。 
20	電装部白いフタの裏にある回路図下に書換済みの印として黒丸シールを貼る。 

21	<p>運転確認</p> <p>1) 電源コードをコンセントに挿し,リモコンで冷房または暖房運転をする。 →リモコン指示を受けない場合は、表示器のコネクタが正しく接続されていない可能性があります。</p> <p>2) 運転開始後直ぐに室内機表示部のタイマーランプが点滅しないことを確認する。 →点滅する場合はセンサ等のコネクタ類が正しく接続されていない可能性があります。</p> <p>3) リモコンの「風向」ボタンを押し、上下左右のルーバが動作することを確認する。 →動かない場合は各ルーバのコネクタが正しく接続されていない可能性があります。</p> <p>4) リモコンの「熱交換洗浄」ボタンを1秒間隔で6回押し、エアコンからピピピピピという音が出て、WiFiランプが緑の点滅になることを確認する。 →WiFiランプが点滅しない場合は、WiFiモジュールのコネクターが正しく接続されていない可能性があります。</p> <p>5) 約3分後、冷風か温風が出ているか確認する。 →上記に異常無く冷温風が出ない場合は、その他の異常の可能性あります。 ハイセンス技術相談窓口にお問い合わせください。</p>
	<p>* 室内機基板の交換を行っても、改めてWiFi機能の設定（ペアリング等）を行う必要はありません。</p>

社外秘

区分	項目	Q：想定Q	A:回答
お客様	DM	具体的にはどのような不具合か？	稀に運転再開時ルーバーが動いてすぐ止まってしまう可能性があることが判明いたしました。
お客様	DM	何故電源が入らなくなるのか？	時間をおいて再始動した際、エラーコードが稀に発生し電源が入らない症状を起こす場合があります。コンセントリセットで（1分）エラーデータがリセットされ、電源が入るようになります。
お客様	DM	今回の原因による他の不具合の発生は無いのか？	他の不具合発生はございません。
お客様	DM	不具合の原因は何か。	室内機制御のソフトウェア不具合。
お客様	DM	今回の不具合は100%発生するの。（頻度に対しての質問）	全数で発生するものではありません。
お客様	DM	製造元はどこなのか？	エディオンモデル・アマダナモデル：ハイセンスです その他：販売会社様が生産委託している工場です。秘密保持契約を交わしているの でお答え出来かねます。
お客様	DM	不具合はどのように発生するのか？	時間をおいて再始動した際、エラーコードが稀に発生し正常に運転しないことがあります。
お客様	DM	修理したら必ずなおるのか？	はい
お客様	DM	わかった時点でなぜ販売停止しなかったのか？	お時間がかかり不安なお気持ちにさせてしまい申し訳ありません。原因の調査を行ってまいりました。
お客様	DM	すべての機種が対象なのか？	違います。（対象は別紙資料）
お客様	DM	今売られている商品は問題ないのか？	問題ありません。
お客様	DM	新聞告知はしないのか？	対象の皆様DMを発送させていただきました。
お客様	DM	HP告知はしないのか？	対象の皆様DMを発送させていただきました。
お客様	DM	今回の対応で購買者の何%くらいを捕捉できるのか？	DMを見てご連絡いただいた方に対応してまいります。
お客様	DM	過去に同じような不具合はあったか？	ございません。
お客様	DM	発覚後も製品を出荷していたのか？	不具合の確定後、最速対応、在庫の手直しを行いました。
お客様	DM	対応は具体的にどうするのか。	出張訪問にて、ファームアップ基板に交換もしくはソフトの書き換えをさせていただきます。
お客様	DM	どんな基盤か？	室内機の制御を司る基板です。（コントロール基板です。）
お客様	要求	症状も出ていないのでそのまま使用したい。	承知しました、症状が発生しましたら、また点検をご希望になられた場合に、改めてご連絡下さい。
お客様	要求	症状発生したら依頼する事で良いか？	承知しました、症状が発生しましたら、また点検をご希望になられた場合に、改めてご連絡下さい。
お客様	要求	この点検に期間はあるか？	修理期間（製造打ち切り後10年）内は対応致します。（修正の可能性あり）
お客様	要求	製造番号で対象品であるかどうか分からないか？	製造番号ではわかりませんが、DM受け取られた方は対象となります。（今回の症状で修理で室内機基板を交換いただいた方は点検済みとなります。）
お客様	対応	対応時間はどのぐらいか	約1時間程度のお時間を予定しております。
お客様	対応	アップデートしたら何かわるのか	稀に運転再開時ルーバーが動いてすぐに運転が止まってしまう症状が発生しなくなります。
お客様	対応	アップデートしたら今後発生しないのか	はい（その他の故障の可能性はあります。）
お客様	対応	出張修理は無料か？	はい
お客様	対応	離島は無料か？	通常は、有償になりますが、今回の点検内容については無償で対応致します。対応にお時間をいただきます、また商品交換の可能性がございます。
お客様	対応	修理はいつきてくれるのか？	ただいま受付をさせていただいておりますが、少しお時間（※）を頂戴しております。対応修理者からご連絡をさせていただきます。
お客様	対応	修理者からはいつ連絡くれるの？	3日程度お時間をいただきます。ご了承ください。
お客様	対応	土日祝日でも出張修理してくれるか？	土曜日にお伺いすることは可能ですが、日曜日はお休をいただいております
お客様	要求	内部クリーンをオフにして、カビや臭いが発生したら保証してくれるのか？	申し訳ございません。保証できません。
お客様	要求	フリーズクリーン洗浄機能をオフにしたなら、汚れが発生したらクリーニングをしてくれるのか？	申し訳ございません。フリーズクリーン洗浄機能は夏場月1回を目途にご使用いただければ、問題ございません。
お客様	要求	フリーズクリーン洗浄機能が魅力的で購入したのに、オフにしろとはどういうことか？	申し訳ございません。サービスマンが点検、部品交換に伺うまでの間ご辛抱頂きたく、お願い申し上げます。
お客様	他	今回の不具合について、文書で回答をよこせ。	DMの内容をご参照ください
お客様	要求	去年買ったモデルも不良がないとは言えない。訪問点検して欲しい。	昨年のモデルは点検対応は実施しておりません。万が一不具合が生じた場合は、改めてご連絡をお願いいたします。
お客様	対応	DM前に一度修理・交換しているが必要か？	お調べします
お客様	対応	コロナ対策はどのようにして訪問するのか？	マスク着用で訪問致します、ご不安でしたら時期を改めます。
お客様	要求	店と話したが店舗在庫なしのためハイセンスで製品交換するようにと言われた。	店舗様名をお聞かせいただけますでしょうか。確認し折返しご連絡させていただきます。（店舗へ依頼）
お客様	要求	商品交換で対応させていただきたい	ご迷惑をおかけし申し訳ございません。出張修理で基板交換対応させていただきますが、商品交換については対応できかねます。
お客様	対応	1年の保証期間後にこの症状が出た場合、修理代金はどのようなのか。	この原因での修理は無償となります。ただし、他の不具合での修理は有償となります。